

Saber escuchar. Un intangible valioso

Dr. Alexis Codina Jiménez

Director del Centro de Estudios de Técnicas de Dirección (CETED) de la Facultad de Contabilidad y Finanzas y Profesor Titular de la Universidad de La Habana

alexis@fcf.uh.cu

La habilidad de “saber escuchar” es más difícil de encontrar y desarrollar que la de ser “buen comunicador”, pero proporciona más autoridad e influencia que esta última, dicen los especialistas. Si Ud. es buen comunicador, pero no sabe escuchar, corre el riesgo de comunicar en forma elocuente cosas que no le interesan a la gente. Entre las habilidades que caracterizan a directivos y profesionales exitosos se encuentra la de saber escuchar, su ausencia es uno de los factores generadores de conflictos. Entre los tópicos principales que estudian los especialistas en este tema y que son comentados en este artículo están: los beneficios de saber escuchar, conductas no productivas cuando escuchamos, razones que nos impiden escuchar adecuadamente, lugares desde los que escuchamos, los objetivos de la comunicación y cómo tratarlos así como propuestas de comportamientos y prácticas para desarrollar esta habilidad, tan importante para las relaciones interpersonales.

Palabras Clave: Escuchar, comunicaciones, relaciones interpersonales.

Área de especialización: Recursos Humanos.

"Se necesita coraje para pararse y hablar. Pero mucho más para sentarse y escuchar".

Winston Churchill

Durante mucho tiempo la actividad de escuchar se ha estudiado como parte del proceso de comunicación interpersonal, que transita por tres momentos: la transmisión, la recepción o escucha y la retroalimentación. Sin embargo, en los últimos años, especialistas en temas gerenciales y de las relaciones interpersonales han venido dándole un tratamiento relativamente independiente y la habilidad de escuchar se encuentra en ofertas de programas de capacitación y en artículos y libros con su propia "personalidad". En investigaciones realizadas sobre habilidades de directivos exitosos, junto con la de ser *buen comunicador*, aparece también la de *saber escuchar*.

Realmente, pasamos más tiempo escuchando que hablando. Según investigaciones, del tiempo total que dedicamos a la comunicación, el 22% se emplea en leer y escribir, el 23% en hablar, y el 55% en escuchar. Esto no quiere decir, que estemos más dispuestos a escuchar que hablar, sino que estamos más expuestos a estar recibiendo información que a transmitirla.

Robertson, un estudioso y consultor de estos temas, dice lo siguiente:

"Todos pensamos que escuchar es importante, pero, ¿cuántos de nosotros lo hacemos bien?. Me permito informar que sería raro encontrar uno entre cien altos ejecutivos que fuese, de verdad, un buen oyente. Mucha gente centra su atención en lo que va a decir después de que termine de hablar la otra persona. Ni siquiera intentan comprobar lo que creen haber oído, y mucho menos reconocer el tono o los matices emotivos. Se trata de errores fundamentales a la hora de emplear esta habilidad básica. Con

independencia de los estudios que haya cursado o de su experiencia, usted debe aprender a escuchar...”.

En el Taller sobre “Habilidades de Comunicación” que hemos impartido en los últimos años a numerosos grupos de dirigentes y profesionales de diferentes tipos de organizaciones, así como en consultorías gerenciales, se han puesto en evidencia las insuficiencias que tenemos en esta esfera.

Beneficios de saber escuchar.

Son diversos los beneficios de saber escuchar. Entre los principales que destacan los especialistas se encuentran los siguientes:

- Eleva la autoestima del que habla, pues le permite sentir que lo que dice es importante para el que lo escucha y, con esto, la comunicación y la interrelación se hacen más fluidas, respetuosas y agradables.
- Le permite al que escucha identificar intereses y sentimientos del que habla y, de esta forma, puede ser más efectivo en la comunicación con su interlocutor.
- Se reducen las potencialidades de conflictos por malas interpretaciones en las comunicaciones.
- Se aprende de los conocimientos y percepciones del otro.
- Amplia el marco de referencia, cultura e intereses del que escucha.
- El que escucha con atención, proyecta una imagen de respeto e inteligencia. Seguramente todos hemos escuchado la expresión *“que inteligente es Fulano, con qué atención te escucha cuando le hablas”*.

Lo que dice una persona es importante para ella, aunque no lo sea para usted. Al escucharla con atención, Usted. le está manifestando que valora lo que esta diciendo. Con esto, al mismo tiempo que genera un clima positivo para la comunicación y las relaciones interpersonales, está contribuyendo a que la otra persona lo trate con idéntico respeto y consideración.

Los que saben escuchar con atención, *aprenden de forma indirecta*, plantea Robertson. Todos somos expertos o conocedores en algún área en la que los demás pueden no ser tan conocedores. Quien sabe escuchar atentamente, descubre y se beneficia no sólo del estilo de los demás, sino también del contenido de sus mensajes.

Según investigaciones con estudiantes de nivel intelectual medio o alto, la relación entre su capacidad para escuchar y sus calificaciones parece ser más estrecha que la existente entre su coeficiente de inteligencia y sus calificaciones, es decir, que estudiantes con mayor coeficiente de inteligencia obtienen peores resultados que otros con un coeficiente inferior, pero que saben escuchar.

Lo que sucede en la comunidad académica se repite en el mundo de los negocios. Los individuos que han alcanzado el máximo nivel en su profesión son típicamente los que saben escuchar mejor, según las investigaciones de Goleman sobre el Coeficiente de Inteligencia y el de Inteligencia Emocional.

La razón principal que parece explicar esto es que, las personas que saben escuchar poseen una gama de intereses mucho más amplia que los que no tienen esta habilidad, lo que les permite, entre otras cosas, comprender mejor a los demás y, con esto, poder ejercer una mayor influencia sobre otros.

Otras ventajas de saber escuchar son: reducir situaciones potenciales de conflicto, al lograr una mayor comprensión en las relaciones interpersonales; ahorro de tiempo y de energías, al evitar aclaraciones por "malos entendidos"; mayores niveles de productividad, al lograr un clima laboral de mayor satisfacción.

Robertson lleva su análisis a la vida matrimonial y familiar informando algo muy interesante cuando plantea que "... *más del 90% de los ejecutivos y*

profesionales que asisten a nuestros cursillos para saber escuchar se muestran más interesados por mejorar la comunicación en su casa que en el trabajo”.

La fundamentación de esto es que, en el matrimonio, la capacidad para discutir las discrepancias es el principal indicador de una relación fructífera. Saber discutir los problemas requiere saber escuchar. Según estadísticas, el problema número uno que citan las parejas como motivo de divorcio son las malas comunicaciones, por no saber escucharse adecuadamente.

En sus investigaciones para formular su teoría y enfoques sobre la *Inteligencia Emocional*, Goleman identificó *El arte de saber escuchar* entre las principales habilidades de las personas con altos niveles de inteligencia emocional. La considera como la primera de las aptitudes que determinan el manejo de las relaciones, lo que posibilita comprender a los demás, en lo que se incluye percibir sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.

En sus relaciones con los clientes “Cuando estás desesperado por hacer una venta no escuchas con la misma atención... En cuestión de ventas no hay nada mejor que, cuando alguien objeta algo, poder decirle: Tiene usted toda la razón, deberíamos tenerlo en cuenta. Si puedes escuchar y simpatizar con su punto de vista, todo sale mucho mejor”, le relató a Goleman, un vendedor exitoso.

Conductas no productivas cuando escuchamos. ¿Qué debemos mejorar?

En sus investigaciones, Robertson identificó lo que denomina Las diez costumbres no productivas más practicadas cuando se escucha, en las que incluye:

1. Falta de interés sobre el tema. (No existen asuntos sin interés. Únicamente personas no interesadas).

2. Fijarse demasiado en el exterior y descuidar el contenido.
3. Interrumpir al que habla.
4. Concentrarse en los detalles y perderse lo principal.
5. Adaptarlo todo a una idea preconcebida.
6. Mostrar una actitud corporal pasiva.
7. Crear o tolerar las distracciones.
8. Prescindir de escuchar lo que resulta difícil.
9. Permitir que las emociones bloqueen el mensaje.
10. Ensoñaciones. (Ponerse a pensar en otra cosa, en lugar de concentrarse en lo que se escucha).

Edgar Schein, especialista en temas sobre cultura empresarial y liderazgo, plantea que "...interrumpir a los demás es uno de los comportamientos de comunicación más comunes y destructivos. La mayoría de la gente suele tener poca conciencia de cuán frecuente y groseramente interrumpe a los demás, convencida de que tiene que decir algo más importante que aquello que va a decir el que estaba hablando."

En el Taller sobre "Habilidades de Comunicación" que impartimos, los participantes hacen una auto-evaluación de "cómo se ven en estas costumbres". Es interesante comprobar cómo "descubren" que estos comportamientos son muy frecuentes en sus comunicaciones. Si el lector desea hacer un autoanálisis sobre su habilidad de "Saber escuchar" puede utilizar el Test que se presenta al final de este artículo.

Cuando trabajo la habilidad de "Saber Escuchar", en el Taller de referencia, utilizo un video de unos 25 minutos titulado "El Poder de Escuchar". Al concluir su presentación los participantes, en grupos pequeños, identifican las enseñanzas que han extraído y, a partir de ahí, qué tienen que superar. A continuación se presenta una selección de las problemas que más se han reiterado sobre lo que "tenemos que superar".

- Necesidad de mejorar nuestra comunicación escuchando más

- Utilizar más toda la capacidad de escuchar que tenemos
- No interrumpir al interlocutor
- Poner más atención cuando nos hablan
- Concentrarnos más en lo que nos dicen, escuchar palabras y gestos
- Ser escuchados nos satisface, debemos ser consecuentes con esto y tener más disposición para escuchar a los demás
- Parafrasear lo que dice el otro (repetirlo, resumirlo) para verificar que hemos comprendido
- Evitar barreras, no hacer suposiciones previas
- Evitar tener la “mente en blanco”, cuando nos hablan
- No identificar la acción de escuchar como una actitud de sumisión o pasividad sino todo lo contrario
- Demostrarle al otro que le prestamos atención, que nos interesa lo que dice, aunque no coincidamos
- Mirar al que habla

Al terminar este tema, suelo preguntarles a los participantes algo que leí en algún libro: ¿Uds. se han puesto a pensar por qué tenemos dos oídos y una sola boca? ¿Será un mensaje subliminal que nos está sugiriendo que debemos escuchar más de lo que hablamos? Además, los oídos los tenemos hacia ambos lados y la boca en una dirección, de frente. ¿Estará sugiriéndonos esto que debemos estar dispuestos a escuchar todo lo que suceda a nuestro alrededor y hablar de frente a la persona a la que nos dirigimos y no mirando hacia otro lugar?

¿Qué nos impide escuchar adecuadamente?

Entre las razones principales por las que la mayoría de nosotros no escuchamos con atención a los demás están: temor a ser influidos por ellos, pensar que somos los poseedores de la verdad, que el otro está equivocado, sentir que cuando uno habla puede ejercer más influencia que cuando escucha.

Sin embargo, en una investigación muy interesante sobre cómo actúan los negociadores exitosos, entre los comportamientos que asumen estos en una negociación se encuentra que "... escuchan mucho más que los negociadores promedio...". Por eso, un especialista afirma "...quien controla una conversación no es quien mas habla sino quien mejor escucha...".

La realidad es que, cuando se nos escucha auténticamente tenemos tendencia a expresar más cosas, y con mayor profundidad y riqueza de detalles que si se nos escucha superficialmente. Esta es la oportunidad que aprovechan los negociadores exitosos. Cuando el interlocutor percibe que lo estamos escuchando con interés, nuestra influencia es mayor.

La formación y la cultura que hemos heredado no han contribuido al desarrollo de la habilidad de saber escuchar. Desde los filósofos de la antigüedad hasta la actualidad, el énfasis principal de la formación sobre la comunicación se ha centrado en la escritura y en la oratoria. Aristóteles definió el estudio de la retórica (comunicación) como la búsqueda de "todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance". Aunque analizó las posibilidades de los demás propósitos que puede tener un orador, dejó muy claramente asentado que la meta principal de la comunicación es la persuasión, es decir, el intento del orador de llevar a los demás a tener su mismo punto de vista.

Durante años prevaleció este enfoque, en que el objetivo principal de la comunicación era eminentemente informativo, un llamamiento a la mente. El otro objetivo era persuasivo, un llamado hecho al alma, a las emociones. Otro más servía al entretenimiento. Según Berlo, "Los psicólogos actuales no sostienen ya la teoría de esta escuela, pero quedan reminiscencia de ella en la definición del intento comunicativo....".

Otro factor que ha influido en esto es la tendencia que todos tenemos a ser selectivos. Escuchamos principalmente las opiniones que coinciden con las nuestras. Evaluamos mediante una interpretación selectiva, tendiendo a

entender los mensajes según el modo que nos conviene, adaptándolos a menudo a nuestras propias concepciones y paradigmas que previamente nos hemos formado.

La asunción de conceptos y enfoques que se convierten en “verdades absolutas” y que bloquean la posibilidad de aceptar criterios diferentes las analizó T.S. Kuhn en el plano del trabajo científico, los llamó paradigmas. “...lo que ve un hombre- plantea Kuhn- depende tanto de lo que observa como de lo que su experiencia visual y conceptual previa lo ha preparado a ver.

Los criterios de Kuhn se tomaron como base para la preparación del famoso video “Paradigmas”, muy utilizado en programas de capacitación de directivos para el desarrollo de programas de cambio organizacional. El paradigma es un modelo percibido, o construido, que utilizamos para interpretar la realidad, o lo que nos dicen. No importa cuánta verdad tenga sino cómo influye en nuestro pensamiento.

Los paradigmas son útiles para resolver problemas, dentro de determinados límites (los que nos impone el paradigma), nos proporcionan puntos de referencia para orientarnos, actúan como filtros. Pero bloquean la percepción, nos hacen rechazar lo que no se corresponda con ellos. Lo más peligroso de los paradigmas, se expresa en el vídeo de referencia, son los llamados “efectos paradigmáticos”, como son: pensar que existe una sola forma de ver las cosas, tratar de acondicionar los datos a nuestros paradigmas, impiden identificar los cambios que se han producido, asumir que lo que ha tenido éxito en el pasado deberá continuar teniendo éxito en el futuro.

Otro factor más contemporáneo que influye en los problemas de la percepción y en la actitud ante la escucha es el contexto en el que se desarrolla la actividad humana, cada vez más acelerada y sometida a una profusión masiva de información. En nuestra frenética actividad, donde hay

que hacerlo todo para ayer, nos da la sensación de que no tenemos tiempo para escuchar. Pensamos en nuestros problemas y en cómo responderemos a la persona que nos habla. En cuanto alguien termina de hablar, nos precipitamos a opinar. O lo que es peor, le interrumpimos antes de que haya concluido.

Keith Davis se lamenta de que el énfasis que se hace en el arte de escuchar es una modalidad reciente y que el primer libro editado en inglés dedicado totalmente al arte de escuchar se publicó en 1957 mientras que, anteriormente y después, se han escrito cientos de libros sobre la forma de hablar.

Existen muchos “ruidos” internos que nos impiden escuchar, o entender lo que nos dice una persona. En el aspecto físico, podemos estar cansados o sentir alguna incomodidad; el ambiente puede ser demasiado caluroso o frío; nuestra mente puede estar distraída por una discusión reciente, o tal vez le estemos dando vuelta a un problema sin resolver. La mente de una persona es como un paracaídas, a no ser que esté abierto no funciona, plantea Robertson.

¿Cuántas veces ha tratado usted de escuchar, al mismo tiempo que hace otra cosa? ¿Hasta qué punto puede escuchar mientras trata de hacer un informe? La ansiedad por lo que tiene que decir o hacer, después de escuchar al que habla, le impide prestarle la atención adecuada para comprenderlo.

Lugares desde los que escuchamos

Un comportamiento que dificulta la buena escucha y que señalan algunos especialistas es que “escuchamos desde determinadas posiciones o lugares”. En este enfoque, Lou y Francine Epstein han clasificado “los lugares desde los que escuchamos” en tres niveles: Consejeros, Víctimas y Jueces.

Cuando nos situamos como “consejeros”, suponemos que cuando el otro nos habla está esperando que lo asesoremos, aconsejemos o le brindemos algún tipo de ayuda. Entonces, mientras nos va contando su historia, tratamos a toda velocidad de encontrarle una solución a lo que nos plantea, que disparamos apenas termina. Esto, lejos de ayudarlo, lo “desordena”, como diría la poetisa cubana Carilda Oliver. Le genera un sentimiento de ineficiencia e incompetencia por no haber “sabido” actuar mejor, cuando la solución parecía haber sido tan sencilla.

Desde el momento en que nos creemos con derecho a aconsejar al otro nos ubicamos en una posición de superioridad, colocando al otro en un plano de inferioridad y debilidad, que aumenta su inseguridad y angustia. Por otro lado, la solución que le ofrecemos no le sirve, porque la elaboramos desde “nuestro lugar” y no desde el suyo, desde nuestra particular historia personal y no desde su sentir y desde sus vivencias específicas.

Si nos situamos como “víctimas”, cuando alguien empieza a contarnos algo, comenzamos a procesar en paralelo cómo va a afectarnos eso que nos está diciendo, qué consecuencias va a acarrear. Este mecanismo suele dispararse cuando nuestro jefe nos comunica algo que va a modificar nuestras condiciones de trabajo, o cuando nos informa sobre un nuevo proyecto o un nuevo sistema, o simplemente evalúa un trabajo que le entregamos. También sucede en el contexto de las relaciones familiares, cuando un padre reprocha algo a su hijo, o discute con la esposa.

Según los Epstein, es el mecanismo que más contamina nuestra escucha, porque nos inserta en el territorio de nuestros temores, dudas y angustias. Por estar preocupados por el “problema” que nuestro miedo e inseguridad nos engendran, dejamos de escuchar.

Cuando nos situamos como “jueces”, escuchamos al otro desde una postura crítica, para aprobar o desaprobar lo que dice, para juzgar o para emitir una opinión. Mientras el otro habla, vamos repasando toda la

información que tenemos almacenada “en nuestros archivos mentales” y vamos chequeando si la contradice o no, si se corresponde o no con nuestras creencias, vamos enjuiciándola a cada minuto.

Con este comportamiento no nos permitimos escuchar alternativas, enfoques y conceptos que pueden llegar a enriquecernos; nos inhibimos y nos auto-limitamos. No dejamos que nadie aporte algo diferente, no le damos entrada real a nada ni a nadie distinto a lo que pensamos. Sólo verificamos si lo que estamos escuchando coincide o no con lo que ya sabemos. Volvemos a colocarnos en un plano de superioridad respecto al otro y sólo nos limitamos a efectuar una confrontación de visiones, valores y estilos, lo que interfiere en el proceso de escucha real. En síntesis, nos quedamos atados al pasado, sin permitir que la escucha alimente nuestro futuro.

Los autores de esta clasificación de “lugares desde los que escuchamos” proponen las siguientes salidas desde cada lugar de escucha.

Cuando nos situamos como “consejeros”, hay dos actitudes que pueden ayudarnos a salir de la encrucijada. Una, calmar la ansiedad que nos provoca querer encontrar soluciones a toda costa, por presumir que eso es lo que el otro espera de nosotros cuando nos cuenta algo. Equivocadamente creemos que de no hacerlo estamos demostrando desinterés, que no nos estamos involucrando.

La otra, entender qué significa verdaderamente ayudar al otro. Ayudar al otro implica escucharlo, aceptándolo y respetándolo, dejando que explore, pruebe e intente por sí mismo. Escucharlo en ese momento, no para decirle qué debe hacer sino para que pueda sacar sus propias conclusiones, expresándose con libertad. Hablar le permite escucharse, salir del “rumiado interno” del problema, para procesar el tema hasta encontrar una solución. Nosotros lo ayudamos dándole ese tiempo.

Para evitar situarnos en la posición de “víctima”, en la que en realidad no estamos escuchando, por ir tras nuestras propias preocupaciones, debemos comenzar por controlarnos, cada vez que nos estemos apartando del tema. Debemos hacer un esfuerzo por concentrarnos en lo que el otro nos está queriendo transmitir o proponer, intentar escucharlo realmente, poniendo toda nuestra atención en sus palabras.

Pasado el momento en que el otro está hablando, es necesario que reconsideremos todo lo que esta interacción nos “disparó”. Tenemos una posibilidad importante de enriquecernos, si analizamos lo que nos pasó por la mente. Después, reflexionamos en profundidad, pero en el momento oportuno.

Este ejercicio es muy valioso, pues lo que con mayor frecuencia está en la base de los conflictos es haber dejado de escuchar lo que el otro quería decirnos, por habernos internado en nuestros propios problemas y temores. Desde “ese lugar”, podemos llegar hasta el extremo de poner en boca del otro nuestros pensamientos e interpretaciones, disparados en paralelo. Precisamente, el conflicto nace aquí, en el momento en que escuchamos y, al mismo tiempo, no escuchamos. Lo importante en estos casos es mantener la calma y controlar nuestros prejuicios y temores.

Si partimos de la idea de que, en cierta medida, somos superiores al otro, es decir nos situamos como “jueces” no puede darse una escucha verdadera. Solamente adoptando una actitud de auténtica modestia y de igualdad, estaremos en condiciones de escucharlo y enriquecernos con lo que tenga para aportarnos.

Debemos aprender a escuchar conscientes de nuestra propia ignorancia. Si analizáramos el universo de nuestro conocimiento, veríamos que lo que sabemos ocupa sólo una mínima porción; otro sector, también reducido, corresponde a lo que sabemos que no sabemos. El área más importante y

de mayor tamaño, sin embargo, la ocupa todo ese conocimiento que ni siquiera sabemos que no sabemos.

Si pudiéramos escuchar desde esta posición, si tomáramos conciencia de que es muchísimo más lo que no sabemos que lo que sabemos, seríamos más modestos al hablar y menos soberbios al escuchar. La gente, cuanto más sabe, - señalan los Epstein - más humilde tienden a ser y más preparadas suelen estar para darle entrada a cualquiera que le hable, incluso a aquel que supuestamente está menos preparado.

La escucha empática.

Entre "Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva", uno de los "bestsellers" más populares de los últimos años, S. Covey incluye: Procure primero comprender, y después ser comprendido. Como subtítulo, Covey plantea los "Principios de comunicación empática" sobre lo que expresa:

"Tenemos tendencia a precipitarnos, a arreglar las cosas con un buen consejo. Pero a menudo no nos tomamos el tiempo necesario para diagnosticar, para empezar a comprender profunda y realmente el problema.... Si yo tuviera que resumir en una sola frase el principio más importante que he aprendido en el campo de las relaciones interpersonales, diría: procure primero comprender, y después ser comprendido. Este principio es la clave de la comunicación interpersonal efectiva... La aptitud para la comunicación es la más importante de la vida. Dedicamos a la comunicación la mayor parte de nuestras horas de vigilia... pasamos años aprendiendo a leer y a escribir, a aprender a hablar. ¿Y a escuchar? ¿Qué adiestramiento o educación nos permite escuchar de tal modo que comprendamos real y profundamente a otro ser humano en los términos de su propio marco de referencia individual?...".

Según Covey, cuando otra persona habla, por lo general, la escuchamos en uno de los cuatro niveles siguientes:

- Podemos estar ignorándola, no escucharla en absoluto
- Podemos fingir. “Sí. Ya, Correcto”
- Podemos practicar la escucha selectiva, oyendo sólo ciertas partes de la conversación
- Finalmente, podemos brindar una escucha atenta, prestando atención y centrando toda nuestra energía en las palabras que se pronuncian

Pero, muy pocos nos situamos en el quinto nivel, la forma más alta de escuchar, la escucha empática, que Covey identifica como “escuchar con la intención de comprender”.

Para este autor, la escucha empática debe entrar en el marco de referencia de la otra persona, ver las cosas a través de ese mundo, como lo ve la otra persona, comprender su paradigma, identificar lo que siente.

Covey nos aclara que “empatía no es simpatía”, precisando que la simpatía es una forma de acuerdo, una forma de juicio, que a veces es la emoción y la respuesta más apropiada. Pero, “a menudo la gente se nutre de la simpatía, lo cual la hace dependiente”.

La esencia de la escucha empática no consiste en estar de acuerdo; consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente, incluye mucho más que registrar, reflejar e incluso comprender las palabras pronunciadas. En la escucha empática- afirma Covey- uno escucha con los oídos, pero también (y esto es más importante) con los ojos y con el corazón. Se escuchan los sentimientos, los significados.

Los objetivos de la comunicación, cómo escucharlos

Toda comunicación tiene un propósito, todo mensaje tiene una intención; aunque el emisor, o el iniciador de la conversación, muchas veces no lo tenga totalmente claro, ni adecuadamente estructurado. No obstante, un buen oyente, siempre trata- y en muchas ocasiones lo logra- identificar el objetivo de la comunicación que le dirigen para, a partir de esto, adecuar sus respuestas a lo que mejor convenga a sus propios intereses con respecto a los del interlocutor.

Estudiosos de estos procesos plantean cuatro tipos y objetivos de las comunicaciones:

- la conversación banal o trivial, que es la más común, y que generalmente se produce para satisfacer necesidades afectivas, expresivas o simplemente para dar a conocer a los otros que el emisor “existe”;
- la comunicación de catarsis, que le sirve al emisor o iniciador, para liberarse de emociones intensas, dar salida a sentimientos, desahogarse;
- la comunicación informativa, cuyo propósito es evidente; finalmente,
- la comunicación persuasiva, cuyo propósito es convencer al interlocutor de que debe hacer algo, coincidir con un enfoque, inculcar nuevas actitudes, creencias o valores.

Para el que escucha, no sólo es importante identificar el propósito de la comunicación que le dirigen sino conocer algunos comportamientos y técnicas que puedan ayudarle a lograr la mayor efectividad en sus respuestas. Además, en cada caso pueden presentarse dos situaciones: una, que a usted le interese estimular ese tipo de comunicación, o que le convenga más limitarla. Para cada objetivo y para cada situación los comportamientos del que escucha deben ser diferentes.

La conversación banal o trivial, muchas veces se identifica como algo insustancial, como una situación que no ayuda al directivo a centrarse en sus problemas fundamentales, sino que distrae su atención y sus energías, en definitiva, que es una pérdida de tiempo.

Sin embargo, muchas investigaciones demuestran que este tipo de comunicaciones pueden resultarles muy útiles a los que dirigen por diferentes razones: genera en el subordinado una sensación de accesibilidad a su jefe, que este considera sus problemas y criterios, le permite al jefe conocer mejor a cada cual, cuales son sus preocupaciones, posibilita establecer con este un puente que le permite relacionarse con este de una forma mas efectiva. Este tipo de comunicación, no sólo ayuda a desarrollar las relaciones interpersonales, sino que también contribuye a alcanzar metas de un nivel superior. Sin la comunicación trivial las demás formas de comunicación se complican y, a veces, se vuelven ineficaces, plantea Robertson.

Dos puntos extremos se identifican en este tipo de comunicaciones: en uno de ellos se encuentra el conversador banal dicharachero y excesivo, que Robertson denomina "Pedro ¿Tienes un momento?", por ser la expresión con que habitualmente aborda a los demás, para pasar inmediatamente a contarnos lo que sucedió en el ómnibus.

El otro extremo es "Juan Tengo prisa", que evita de forma exagerada las conversaciones banales. Independientemente de lo que le preguntemos, Juan nunca tendrá tiempo para responder, a no ser que el tema esté relacionado directamente con los fines de su actividad. Este tipo de persona no entabla relaciones profundas con la gente que le rodea. Si su esposa acaba de dar a luz mellizos y le preguntamos "¿qué tal?" puede respondernos "Todo marcha bien, pero tengo prisa".

Las personas que mejor saben comunicarse están en un punto intermedio, entre el charlatán Pedro y el ocupado Juan. Pero, la gente no es como

quisiéramos, tampoco nosotros somos como quisieran los demás. Todos sabemos lo difícil que resulta conseguir que las personas como “Pedro ¿Tienes un minuto?” se callen. No queremos ser rudos, pero tampoco perder nuestro tiempo.

En estas situaciones, Robertson recomienda lo siguiente:

- Reconozca quiénes son como “Pedro ¿Tienes un minuto?” y prepárese para limitar la conversación
- Escuche atentamente durante dos minutos, o el tiempo que usted determine que es suficiente
- Vuelva a repetir lo que le dijeron “¿Tienes un momento?”, para que se dé cuenta de que ha continuado la conversación. Después, explique que tiene alguna urgencia que atender. Si Pedro insiste, acuerde con él otra ocasión y fije fecha y lugar.

Cuando tratamos con personas como “Juan, Tengo Prisa”, nos sentimos incómodos, cuando intentamos trabar conocimiento con ellos nos parece que nunca podremos lograrlo. En estos casos, se recomienda lo siguiente.

- Averigüe qué le interesa a esa persona. Observe sus costumbres, libros que le interesen u otras señales que le permitan identificar sus preferencias. Después, podrá ser capaz de hablar brevemente sobre esos temas y comenzar a desarrollar una relación más fluida.
- ¿Cuándo será más probable que esta persona invierta un momento en una comunicación trivial?, ¿Antes del trabajo, en el descanso, en la comida o al salir de la oficina?
- ¿Dónde es mas probable que invierta tiempo en esto?. ¿En una reunión planificada o tal vez sea preferible un encuentro casual fuera del entorno común?

Un segundo objetivo de la comunicación es la catarsis, que literalmente, es como “limpiar”, sacar de dentro, liberar emociones. Tiene una naturaleza

emocional. Puede tener un contenido positivo o negativo, pero las emociones que implica siempre son fuertes y debemos tener presente que, cuando aparecen las emociones, disminuye la capacidad de razonamiento.

Escuchar las expresiones de catarsis consiste no sólo en entender los sentimientos del interlocutor, sino también en tratar de transmitirle nuestra comprensión de un modo que le resulte nítido y sincero. El que hace catarsis busca empatía, no necesariamente una solución para su problema. La impaciencia, el enfado o la alegría irreverente ante el que está haciendo catarsis podrían resultar desastrosos para la relación. La catarsis requiere un oyente cuidadoso, empático y libre de prejuicios. Una vez que se haya identificado con la persona, la haya comprendido y se haya compenetrado con sus sentimientos, tal vez sea capaz de conducirla hacia un estado de ánimo más objetivo.

Casi todo el mundo necesita, en algún momento, comunicarse de este modo con alguien, para liberar la tensión. ¿Con quién se podría desahogar usted con confianza?. En el grupo de personas con las que mantiene una comunicación trivial, a menudo puede encontrar alguien en quien confiar para transmitirle su catarsis. Pero, sea precavido al elegir la persona que le ayudará en esos momentos, nos alerta Robertson.

Cuando un dirigente siente una actitud de inhibición, incomodidad o malestar en un subordinado debe tratar de identificar sus causas. Estimularlo a que haga catarsis puede resultar de utilidad en estos casos. Para esto, Robertson recomienda lo siguiente:

- Créese fama de mantener en secreto la información confidencial
- Ejercítese en comprender a los demás cuando se dirigen a usted y exteriorice esta comprensión
- Comparta de una manera más directa con quienes puede confiar sus sentimientos más sinceros

No obstante, hay situaciones en las que a los ejecutivos no les interesa estimular este tipo de comunicación. Les resulta difícil interrumpir una conversación tan saturada de sentimientos, teniendo que dedicar tiempo y atención a otros problemas, inclusive, en ocasiones se quejan de que “tienen que escuchar demasiadas catarsis”.

Algunos consejos de Robertson sobre cómo limitar la comunicación de catarsis son los siguientes:

- Exprese que aprecia que esa persona haya compartido sus sentimientos con usted. Si la persona es muy emotiva, tal vez tenga que repetírselo varias veces antes de que le oiga
- Reitere o parafrasee la última declaración de la persona utilizando el tono de voz del hablante, así como la velocidad, el timbre y los gestos de su discurso. Haga esto dos o tres veces, si es necesario, para asegurarse de que interlocutor ha comprendido sus palabras
- Diga a esa persona que estará encantado de seguir hablando sobre el tema en un momento y lugar específicos, que resultarán más adecuados. Dé a entender que tiene que volver a sus tareas. Al ofrecer a la persona un momento y un lugar para continuar, será más fácil interrumpir la conversación

La comunicación informativa es una de las más habituales en las organizaciones. Las recomendaciones principales para escuchar y valorar este tipo de comunicación son las siguientes:

- ¿La información es racionalmente coherente?. ¿Se ajusta a sus concepciones y valores?
- El segundo criterio para valorar la información responde a la pregunta ¿Es objetivamente válida? Esta es la pregunta básica de la ciencia. Si se repitiera una y otra vez el mismo suceso, ¿se obtendrán siempre los mismos resultados?

- El tercer criterio persigue valorar la consistencia lógica. Si $1 + 1 = 2$ y $2 + 2 = 4$; entonces $1+1+1+1 = 4$. En cambio, si alguno de los supuestos es erróneo, la conclusión también lo será.

¿Qué conductas o técnicas podemos aplicar?

En la bibliografía especializada se describen numerosas técnicas para desarrollar y aplicar la habilidad de "Saber Escuchar", o para la "Escucha Activa" o "Empática". No es posible referirse a todas ellas en un artículo de este tipo, por lo que se presentará en forma resumida algunas de las más difundidas.

En la mayoría de los textos de Administración (Management en los de habla inglesa) o de Comportamiento Organizacional (Organizational Behaviour) cuando se trata este tema, se citan las "10 Reglas de la Buena Escucha de Keith Davis", que son las siguientes:

1. Deje de hablar. Usted no puede escuchar si está hablando.
2. Hacer que el que habla se sienta cómodo. Ayúdelo a sentirse que es libre de hablar.
3. Demuéstrele que desea escucharlo. Parezca y actúe como si estuviera sinceramente interesado.
4. Elimine y evite las distracciones. No se distraiga jugando con pedazos de papel, escribiendo, etc.
5. Trate de ser empático con el otro. Trate de ponerse en su lugar, comprender su punto de vista.
6. Sea paciente. Dedíquele el tiempo necesario, no interrumpa.
7. Mantenga la calma y su humor. Una persona colérica toma el peor sentido de las palabras.
8. Evite discusiones y críticas, sea prudente con sus argumentos.
9. Haga preguntas. Esto estimula al otro y muestra que Ud. está escuchándolo.

10. Pare de hablar. Esto es lo primero y lo último. Todas las otras reglas dependen de esto. Usted no puede ser un buen escucha mientras esté hablando.

Otros especialistas proponen la utilización de técnicas de retroalimentación. Ken Cloke, por ejemplo, en su Diseño de sistemas para la solución de Conflictos propone las Respuestas de una Escucha Activa siguientes:

Interesarse:

- Muéstrelle que está interesado en sus asuntos
- Exprésele satisfacción porque le está hablando de su problema
- Ejemplo: "Estoy teniendo problemas en el trabajo"
- Respuesta: "Me complace que te sientas bien hablándome sobre tu problema"

Alentar:

- Muéstrelle que Ud. desea que continúe hablando, que está interesado en lo que está diciendo.
- Ejemplo: Idem. anterior.
- Respuesta: "¿Qué tipo de problemas?"

Preguntar:

- Muéstrelle que Ud. desea comprender lo que está diciendo. Pregunte por más información.
- Respuesta: "¿Qué tú piensas sobre el problema?"

Retroalimentar (replantear):

- Muéstrelle que Ud. comprende la importancia de lo que está diciendo.
- Exprese lo que le han dicho, con sus propias palabras
- Respuesta: "Estás teniendo un momento difícil en el trabajo"

Reconozca sentimientos:

- Muéstrelle que Ud. comprende cómo se siente.

- Respóndale con alguna expresión de sentimiento.
- Respuesta: "Pareces muy preocupado por esto"

Resumir:

- Muéstrole que Ud. puede resumir lo que se ha dicho.
- Ayúdelo a moverse a una nueva idea o asunto.
- Respuesta: "Al parecer estás confrontando dificultades en tu trabajo y te gustaría hacer algo sobre esto".

Los especialistas coinciden en que saber escuchar es una de las habilidades más difíciles de encontrar y desarrollar porque, entre otras cosas, requiere "ponerse en el lugar de los demás", dejar a un lado, aunque sea temporalmente, los paradigmas propios y asumir que otros pueden ver las cosas de manera diferente. Además, ser capaces de controlar las emociones propias que nos puede producir escuchar cosas que no resulten de nuestro agrado, o no coincidan con nuestros paradigmas, es decir, con los patrones con los que hemos estado viendo la realidad.

Desarrollar esta habilidad requiere, más que ninguna otra, de una gran voluntad y disposición hacia el cambio de enfoques, conductas y formas de ver las cosas. Es algo que debe producirse desde "dentro" del individuo. Por estas razones, Robertson utiliza un pensamiento muy sugestivo en la introducción del Capítulo que dedica a El control de las emociones, que dice:

"Cada uno de nosotros es una fortaleza inexpugnable que únicamente será devastada desde dentro". – Timothy J. Flynn

Referencias bibliográficas

- Berlo, D.K. El proceso de la comunicación. Ed. El Ateneo, Buenos Aires, 1987.
- Cloke, K.; Diseño de Sistemas para la Solución de Conflictos. Serie Informaciones No.004, Centro de Estudios de Técnicas de Dirección. Universidad de La Habana, 1989.
- Covey, S. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva, Editorial Paidós, Buenos Aires, 1998.
- Davis, K.; Comportamiento Organizacional, Mc Graw Hill, México, 1985.
- Fusillo, N.I. Factor Humano y Empresa . www.mercado.com.ar.
- Goleman, D.; La Inteligencia Emocional en la Empresa. Editorial Vergara, Barcelona, 1999.
- Kuhn, T.S. Estructura de las revoluciones científicas. Ed. Fondo de Cultura Económica, México, D.F. 1985.
- Rackman, N.: The Behavior of successful negotiators. En Negotiation, Readings, exercises and cases. Ed. IRWIN, Boston, 1993.
- Ribeiro, L. La comunicación eficaz. Ed. Urano, Buenos Aires, 1994.
- Robertson, A.; Saber Escuchar. Guía para tener éxito en los negocios. Editorial IRWIN, Madrid, 1994
- Roebuck, C.; Comunicación Eficaz, Editorial Blume Empresa, Barcelona, 2000.
- Schein, E.; Cultura Empresarial y Liderazgo, Mc Graw Hill, México, 1995.
- Whetten, D.A.; Cameron, K.S. Developing Management Skills, Fourth Edition, Addison-Wesley Educational Publishers Inc. Massachusetts, 1998.

Anexo 1. Test para una autoevaluación de la habilidad de “Saber Escuchar”

Responda cómo es su comportamiento realmente, no como Ud. piensa que debía ser. Al final, encontrará orientaciones para interpretar los resultados.

No.	Pregunta	A menudo	A veces	Casi Nunca
1	Mantengo contacto visual con mi interlocutor cuando le escucho.			
2	El aspecto de la persona que habla, así como el estilo y la calidad de su mensaje afectan en gran medida mi idea de si lo que va a transmitir merece la pena.			
3	Intento identificar mis pensamientos y sentimientos con los de mi interlocutor.			
4	Al escuchar, me centro más en los hechos específicos que en la información general.			
5	Al escuchar, busco tanto el contenido objetivo como la emoción que se esconde tras las palabras.			
6	Hago preguntas para aclarar la información.			
7	No doy a conocer mi valoración de lo que el hablante ha dicho hasta que ha terminado. (es decir, no lo interrumpo y lo escucho hasta el final).			
8	Realizo un esfuerzo consciente para evaluar la lógica y la consistencia de lo que se dice.			
9	Cuando escucho, pienso en lo que voy a decir cuando tenga la oportunidad. (en cuanto termine el otro).			
10	Prefiero ser la última persona en hablar.			

Tabla 1. Auto-evaluación de “Saber Escuchar”

Para valorar sus resultados califique sus respuestas de la siguiente forma:

<u>Preguntas 2, 4, 9, y 10</u> <ul style="list-style-type: none"> A menudo: 1 punto. A veces: 2 puntos. Casi nunca: 3 puntos. 	<u>Preguntas 1, 3, 5, 6, 7, y 8</u> <ul style="list-style-type: none"> A menudo: 3 puntos. A veces: 2 puntos. Casi nunca: 1 punto.
--	---

Interpretación de los resultados:

Más de 27 puntos:	<i>Su capacidad de escuchar parece buena, aunque podría perfeccionar algunos aspectos.</i>
22 – 26 puntos:	Tiene cierta capacidad, pero podría lograr mejoras considerables
Menos de 22 puntos:	Necesita mejorar sustancialmente en muchos aspectos.

Anexo 2. Diez reglas del arte de escuchar

REGLAS	EL QUE ESCUCHA MAL	EL QUE ESCUCHA BIEN
1- Encontrar áreas de interés	Se desentiende ante temas aburridos	Busca oportunidades, se pregunta. ¿qué significa esto para mí?
2- Evaluar el contenido	Se desentiende si la forma de expresión es deficiente	Evalúa el contenido y deja pasar los errores de expresión
3- Dominar los sentimientos	Tiende a discutir	No juzga hasta no haber comprendido perfectamente
4- Escuchar ideas	Escucha datos	Escucha lo esencial
5- Tomar notas	Toma demasiadas notas	Toma pocas notas. Emplea sistemas diferentes, según sea la persona que habla
6- Escuchar activamente	No se esfuerza. Finge atención	Se esfuerza, muestra actividad en toda la conversación
7- Evitar distracciones	Se distrae con facilidad	Sabe concentrarse
8- Ejercitar la mente	Se desentiende de los temas difíciles, sólo atiende los temas ligeros	Toma los temas complicados como un ejercicio intelectual
9- Mantener la mente abierta	Reacciona ante palabras de carga emotiva	Interpreta las palabras objetivamente
10- Aprovechar la diferencia entre la velocidad del pensamiento y la de la expresión oral	Elucubran, ante las personas que hablan despacio	Se anticipa, resume mentalmente, sopesa pruebas, escucha “entre líneas”

Tabla 2. Fuente: Whetten, D.A.; Cameron, K.S. Developing Management Skills, Fourth Edition, Addison-Wesley Educational Publishers Inc. Massachusetts, 1998.

“Una persona habla a una velocidad de 100-200 palabras por minuto, pero el cerebro que escucha puede procesarlas más rápidamente, por lo que existe un tiempo desocupado en el cerebro, que las personas que saben escuchar utilizan para concentrarse en el mensaje...”

Keith Davis

© Intangible Capital 2004. Todos los derechos Reservados.

No está permitida la copia, ni la modificación de este artículo sin la autorización expresa del autor y de IntangibleCapital. Puedes vincular o citar este artículo siempre que no lo utilices con fines comerciales; incluyendo el nombre del autor, número de revista y Intangible Capital (www.intangiblecapital.org).

En caso de citar o vincular este artículo rogamos nos lo comuniquemos a referencias@intangiblecapital.org